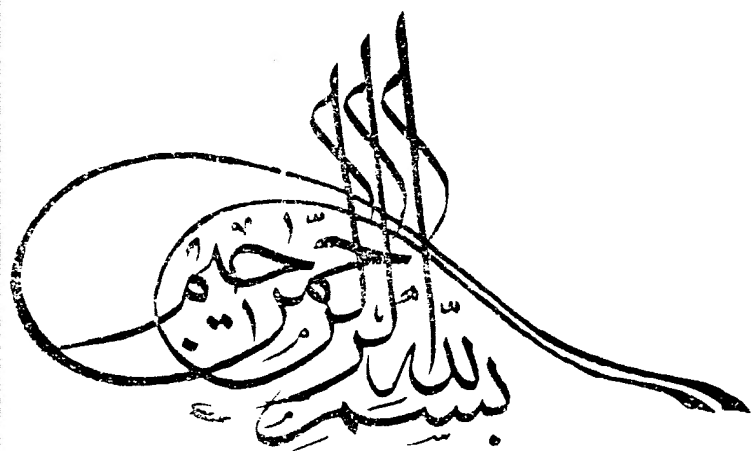


# دراسة تشخيصية لمهنة الطوافة

« تقرير مبدئي »

إعداد : أ. د. حسنى أحمد أبو الفتوح



## الفريق البحثي

المشرف العام على الدراسة :	معماري سامي محسن عنقاوي
الباحث الرئيسي :	أ.د. حسني احمد ابو الفتوح
الباحث المشارك :	أ. حفيظ احمد باشا
مساعد الباحث :	فتححي علي الزفتاوي
ساعد في جمع المعلومات :	مهندس محمد عظيم احمد
برمجة الحاسب الآلي :	السيد محمد الدييب
	فتححي علي الزفتاوي

## محتويات التقرير

١	مقدمـــــــــــــــه
٤	أهداف الدراسة
٥	بعض البيانات عن المطوفين
٨	الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمطوفين
٩	عمر المطوف
١٠	عدد الأولاد
١١	عدد الأولاد العاملين
١٢	مستوى التعليم
١٣	التفرغ للعمل في الطوافه
١٤	عدد سنوات العمل في مهنة الطوافه
١٥	اسلوب العمل في الطوافه
١٥	عدد الشركاء
١٥	الانفصال عن الشركاء
١٥	ادارة اعمال الطوافه
١٥	المواقفه على العمل تحت ادارة شخص أو أشخاص آخريـن
١٦	تجميع الامكانيات الموحوده لدى مجموعه من المطوفين
١٦	لتحسين مستوى خدماتهم المقدمة للحجاج
١٦	النظام الحالي لتوزيع الحجاج على المطوفين
١٦	خدمات الوكلاء
١٦	خلط الحجاج من جنسيات مختلفه مع بعضهم
١٧	الدخل من مهنة الطوافه
١٧	مقارنه مهنة الطوافه في الماضي والحاضر
١٧	النتائج الأولى لمقابلات المطوفين
١٧	المشكلات المتعلقة باسكان الحجاج في مكة المكرمة
١٧	حرية سكنى الحجاج في مكة المكرمة
١٨	المشكلات المتعلقة باقامة الحجاج في عرفات ومنى
١٨	كفاية المكان المحصص للحجاج في منى
١٨	المشكلات المتعلقة بتزويد الحجاج بالمياه
١٩	المشكلات المتعلقة بنقل الحجاج

٢٠	النتائج الأولية لمعاملات الحجاج
٢١	اقامة الحجاج في المشاعر المقدسة
٢١	نوعيه أماكن الاقامة في مكة المكرمة
٢٢	المياه
٢٣	دورات المياه
٢٣	المواصلات
٢٥	الغذاء
٢٥	اختيار المطوف
٢٦	مقابلة المطوف
٢٧	انطباعات الحجاج عن مطوفيههم
	تركيب الحاج للمطوف لدى الحجاج الآخرين القادمين
٢٧	للحج في المستقبل

## دراسة تشخيصية لمهنة الطوافه

### ١ / مقدمة

١/١ اهتم المركز منذ بضع سنوات بدراسة مهنة الطوافه، نظراً لأهمية هذه المهنة، وعلاقتها الوثيقة والعريقة بالحج، وما أثير حولها من مناقشات في الآونة الأخيرة، نتيجة لشكاوى بعض الحجاج من المعاملة التي لاقوها من مطوفيههم، ومن مستوى الخدمات التي وفروها لهم، وقد يكون بعض هذه الشكاوى ناتج عن تعصير المطوفين، وبعضها الآخر ناتج عن أسباب خارجية عن ارادتهم أو غير متعلقة بهم ويعيدة كل البعد عن مجال عملهم ومسؤولياتهم. ومن ناحية أخرى عثر بعض المطوفين عن شكاوهم من الصعوبات الكثيرة التي تواجههم في سبيل تأمين الخدمات المختلفة لحجاجهم، ومن سلوك بعض الحجاج أيضاً، ممسكاً أدى بالمسؤولين الى التفكير في انشاء مؤسسات للطوافه تقوم بخدمة الحجاج بدلاً من المطوفين كحل لهذه المشكلة، وبدأ بالفعل تجربة هذا النظام على نطاق صغير بالنسبة لحجاج أوربا وأمريكا وتركيا. وفي الحقيقة فان المعلومات الدقيقة غير متوفرة عن الطوافه والمطوفين والخدمات التي يقدمونها للحجاج، والتي يمكن الاستعانة بها في التعرف على خصائص المطوفين ونوعية خدماتهم، ومن ثم تشخيص أسباب الشكوى، واقتراح الحلول المناسبة الكفيلة بتطوير المهنة والقضاء على مسببات الشكوى.

٢/١ وقد أجرى المركز في موسم الحج عام ١٤٠٠هـ دراسة أولية عن الطوافه تضمنت احراء المقابلات مع ٢٢٠٨ حاج، وتسجيل أنواع الخدمات التي قدمها لهم المطوفون، وتكالييفها، وما اذا كان الحاج راضياً عنها أم لا. كذلك تحديد أنواع الخدمات التي تميزت بجودتها، وتلك التي تميزت برداءتها، وتمت المقابلات مع الحجاج أثناء تواجدهم في مدينتي حجاج الجو والبحر.

بجدة، وذلك خلال الفترة من ٢٤ ذو الحجة ١٤٠٠هـ إلى ١٠ محرم ١٤٠١هـ. وقام بجمع المعلومات من الحجاج ٧٠ طالبا ينتقلون إلى مختلف الجنسيات الإسلامية ليتمكنهم التحدث مع الحجاج بلغاتهم القومية.

٣/١ واستكمالا لهذه الدراسة الأولية، تم في موسم الحج عام ١٤٠١هـ اختيار عينة عشوائية من المطوفين تضم ١١٧ مطوفا موزعين حسب عدد الحجاج الذين يقومون على خدمتهم وكذا جنسية هؤلاء الحجاج، وأجريت مقابلات مع هؤلاء المطوفين وجمعت المعلومات المعصلة منهم عن الخدمات التي يقدمونها للحجاج والمشاكل التي تواجههم في تقديم كل خدمة ومقترحاتهم لتطوير المهنة، وقام بجمع المعلومات ١٥ طالبا أيام ١٤، ١٥، ١٦ ذو الحجة ١٤٠١هـ واستخدمت استمارة "دراسة خدمات المطوفين" في تسجيل المعلومات (أنظر الملحق).

٤/١ وتضمنت الدراسة أيضا زيارة المخيمات في منى لعدد ٦٣ مطوفا من سير هؤلاء المختارين في العينة، وجمع المعلومات عن نوعية الخيام والخدمات المتوفرة في كل مخيم، ومقابلة عدد من الحجاج المقيمين فيه وجمع المعلومات عنهم وعن نوعية الخدمات التي يقدمها لهم المطوف، ورأيهم في هذه الخدمات والمشاكل التي واجهتهم أثناء الحج. وقام بجمع المعلومات ١٣٠ طالبا يوم ١١ ذو الحجة و ١٩٥ طالبا يوم ١٢ ذو الحجة ١٤٠١هـ، واستخدمت في تسجيل المعلومات استمارة "الحجاج المستفيدون بخدمات المطوفين" (أنظر الملحق)، وكان عدد المقابلات التي أجريت مع الحجاج ٢٠٨٥ مقابلة في اليومين معا.

٥/١ وفي يومي ١٤، ١٥ ذو الحجة ١٤٠١هـ قامت مجموعة من الطلاب بزيارة المساكن التي يقيم فيها حجاج نفس المجموعة من

المطوفين في مكة المكرمة، وذلك للتعرف على نوعيتها، ومستوى الخدمات المتوفرة فيها، وبعض خصائصها الأخرى كالضوء والتهوية والقيمة الإيجارية واتساع الغرف. وقام بجمع المعلومات ٦٨ طالباً، واستخدمت استمارة "إسكان الحجاج لدى المطوفين" في جمع المعلومات (انظر الملحق)، وكان عدد الوحدات السكنية التي جرى فحصها ومقابلة الحجاج المقيمين فيها وجمع المعلومات عنها ٢٤٧ وحدة.

٦/١ وفي أثناء قيام الطلاب بجمع المعلومات من المطوفين والحجاج، قاموا أيضاً بإعداد تقارير مختصرة تضمنت آراءهم وانطباعاتهم وملاحظاتهم الشخصية عن المخيمات، وأماكن إقامة الحجاج لدى المطوفين في مكة المكرمة، وعن المطوفين أنفسهم.

٧/١ رأى المركز ضرورة استكمال بعض جوانب هذه الدراسة هذا العام وذلك عن طريق إجراء حصر يشمل أكبر عدد من المطوفين، لجمع المعلومات عن خصائصهم الاجتماعية الاقتصادية والثقافية، واسلوب أدائهم لمهنة الطوافة، ونوعية خدماتهم والمشكلات التي تواجههم، وكذا التعرف على انطباعاتهم ومرئياتهم تجاه الواجبات المحددة لهم، ويسر المركز أن يتم هذا الحصر بالتعاون مع وزارة الحج والأوقاف، التي قامت مشكورة بمراجعة الاستمارة المستخدمة في جمع المعلومات، وإدخال الكثير من التحسينات عليها حتى ظهرت في صورتها النهائية "المسح الإحصائي لمهنة الطوافة" (انظر الملحق)، كما تتولى الوزارة مهمة توزيع الاستمارات بمعرفتها على المطوفين أو مندوبيهم وجمعها بعد الانتهاء من تعبئتها. وكذا إمداد المركز بالمعلومات المتوفرة لديها والتي ستساعد بآذن الله على تحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة.



٨/١ وانطلاقاً من اهتمام المركز بموضوع الطوافة والمطوفين، وضرورة التعرف على المشكلات التي ظهرت أخيراً وأدت إلى شكاوى الحجاج والمطوفين، حتى يمكن وضع الحلول السليمة التي تضمن إزالة مسببات الشكوى، فقد قام فريق التصوير بالمركز بتسجيل مقابلات مع بعض المطوفين وزيارة مخيماتهم ومخيم مؤسسة حجاج تركيا ومسلمي أوروبا وأمريكا لتسجيل نوعية الخدمات المقدمة فيها، وتسجيل مقابلات مع الحجاج المقيمين فيها. وسوف يعد المركز قريباً فيلماً تليفزيونياً يوضح بالصوت والصورة دور المطوف في خدمة الحجاج وابعاد المشكلة الحالية، وآراء بعض الأشخاص الذين يمثلون أطرافها المختلفة.

## ٢/ أهداف الدراسة

١/٢ الهدف الرئيسي للموضوع لهذه الدراسة هو محاولة تشخيص الصعوبات التي تواجه المطوفين في أدائهم لواجباتهم نحو الحجاج، وانعكست آثارها على نوعية الخدمات المقدمة للحجاج وبالتالي إلى ظهور الشكاوى من جميع الأطراف ذات العلاقة بصفة الطوافة، وكذلك محاولة تحديد العوامل والمسببات التي تؤدي إلى ظهور تلك الصعوبات.

٢/٢ وإلى جانب هذا الهدف فقد وضع في الاعتبار أن تفي المعلومات التي يتم جمعها في الدراسة، وكذلك التقارير التي يعدها الطلبة أثناء جمعهم المعلومات - والتي تتضمن آراءهم وانطباعاتهم وملاحظاتهم الشخصية - في تحقيق الأهداف الآتية :

١ - التعرف على الخصائص الاجتماعية الاقتصادية الأساسية للمطوفين.

- ٢ - التعرف على نوعية الخدمات التي يقدمها المطوفون للحجاج.
- ٣ - تحديد المشاكل التي تواجه المطوفين عند أداء واجباتهم والعوامل التي تؤدي الى ظهور تلك المشاكل.
- ٤ - التعرف على الخصائص الأساسية للحجاج المستفيدين من خدمات المطوفين.
- ٥ - التعرف على وجهات نظر الحجاج في نوعية الخدمات التي يقدمها المطوفون لهم وتقييمهم لها.
- ٦ - دراسة الخصائص العامة لأماكن اسكان الحجاج لدى المطوفين في مكة المكرمة.
- ٧ - دراسة الخصائص العامة لأماكن اسكان الحجاج لدى المطوفين في منى.

### ٣ / بعض البيانات عن المطوفين

١/٣ يقوم مكتب الوكلاء الموحد بالاشراف على توزيع الحجاج القادمين من خارج المملكة سنويا على مختلف المطوفين حسب النظام الموضوع لذلك، ويحفظ سجلات توضح عدد الحجاج الموزعين على كل مطوف حسب طريق قدومهم (جوا وبحرا وبراً)، بالإضافة الى متوسط عدد الحجاج المخصص له.

٢/٣ يتبين من هذه السجلات أن هناك ١١٦١ مطوفاً مسجلاً لدى المكتب في موسم الحج لعام ١٤٠١هـ، بالإضافة الى مؤسسة مسلمي أوروبا وأمريكا التي تتولى تقديم خدمات الطوافة للحجاج القادمين من أوروبا والأمريكتين. ويتراوح متوسط عدد الحجاج المخصص للمطوف الواحد ما بين ١٠٠ حاج كحد أدنى و ٣٠٠٠ حاج كحد أعلى.

٣/٣ كان العدد الاجمالي للحجاج الموزعين على المطوفين في موسم الحج عام ١٤٠١هـ هو ٧٣٢٩١٣ حاجا . ويبين الجدول الآتي العدد الموزع والعدد الفعلي للحجاج حسب طريق قدومهم الى المملكة وكذلك نسبة العدد الموزع الى العدد الفعلي

الموزع: الفعلي

طريق القدوم	العدد الموزع	العدد الفعلي*	%
الجو	٥٨٤٣٦٠	٦٢٧٢٧٠	٩٣,٢
البحر	٥١٦٠٨	٥٣٦١٠	٩٦,٣
البر	٩٦٩٤٥	١١٩٦٨٢	٨١,٠
المجموع	٧٣٢٩١٣	٨٠٠٥٦٢	٩١,٥

(\*) لا يدخل فيه أعداد حجاج اليمن الشمالي ودول الخليج العربي.

ويوضح هذا الجدول أن حوالي ١٩% من الحجاج القادمين بطريق البر لا يوزعون على مطوفين، وتنخفض هذه النسبة إلى حوالي ٧% للحجاج القادمين بطريق الجو، وحوالي ٤% للقادمين بطريق البحر. وتصدر الإشارة إلى أن حجاج اليمن الشمالي ودول الخليج العربي، وعددهم ٧٨٨٠٦ حاجا في عام ١٤٠١هـ، يشكلون نسبة ٩% تقريبا من الحجاج، ولا يوزعهم مكتب الوكلاء الموحد على مطوفين.

٤/٣ يقسم الحجاج إلى سبع مجموعات حسب جنسياتهم على النحو الآتي:

(١) المجموعة الأولى: وهي تضم حجاج جنوب شرق آسيا (اندونيسيا وماليزيا والفلبين والصين ٠٠٠).

(٢) المجموعة الثانية: وهي تضم حجاج الهند وباكستان وبنغلاديش وأفغانستان وبورما.

(٣) المجموعة الثالثة: وهي تضم حجاج جنوب غرب ووسط أفريقيا.

(٤) المجموعة الرابعة: وهي تضم حجاج افطار الجامعة العربية بكاملها.

(٥) المجموعة الخامسة: وهي تضم حجاج تركيا.

(٦) المجموعة السادسة: وهي تضم حجاج ايران.

(٧) المجموعة السابعة: وهي تضم حجاج أوروبا وأمريكا.

ويخصص لكل مجموعة من مجموعات الحجاج عدد من المطفوفين لخدمتهم فيما عدا حجاج المجموعتين الخامسة والسابعة الذين تخدمهم مؤسسة حجاج تركيا ومسلمي أوروبا وأمريكا.

٥/٣ كان عدد المطفوفين غير النشطين (الذين لم يوزع عليهم أي حجاج) هو ١٣٨ مطوفاً. يضاف اليهم ٩٨ مطوفاً وزع على كل منهم أقل من ٢٠ حاج، ويمكن اعتبارهم أيضاً غير نشطين. وعليه تكون نسبة المطفوفين غير النشطين الى العدد الكلي للمطفوفين هي ٢٠,٣%.

٦/٣ من بين المطفوفين النشطين وعددهم ٩٢٦ مطوفاً هناك ١١١ مطوفة (أي ١٢%) تعمل بمفردها أو لها شركاء (٨٣ مطوفة تعمل بمفردهم و ٢٨ مطوفة لهم شركاء). وأغليتهم العظمى لا تدرن أعمال الطواف بأنفسهن. ومن ناحية أخرى هناك ٣١٤ مطوفاً يعملون بمفردهم و ٥٠١ لهم شركاء (أي أن ٦١,٥% لهم شركاء).

٧/٣ يوضح الشكل رقم ١ الاسلوب الذي وزع به الحجاج على المطفوفين، ففي عام ١٤٠١هـ تراوح عدد الحجاج الموزعين على المطوف الواحد بين حاج واحد كحد أدنى و ٧٣٧٥ حاج كحد أعلى. وبالرجوع الى الشكل يتبين أن حوالي ٩% من الحجاج وزعوا على ٥٠% من المطفوفين بينما وزع ٥٠% من الحجاج على

حوالي ٨٧,٥% من المطوفين، وتدل النسبة الأخيرة على أن حوالي ١٢,٥% من المطوفين (من بينهم كبار المطوفين) يخدمون نصف عدد الحجاج. وإذا اعتبرنا كبار المطوفين هم الذين يخدمون ٢٠٠٠ حاج أو أكثر فنلاحظ أن عددهم هو ٩٦ مطوفاً (أي حوالي ٩% من المطوفين)، وهم يخدمون أكثر من ٣١٤ ألف حاج (حوالي ٤٣% من الحجاج الموزعين على المطوفين).

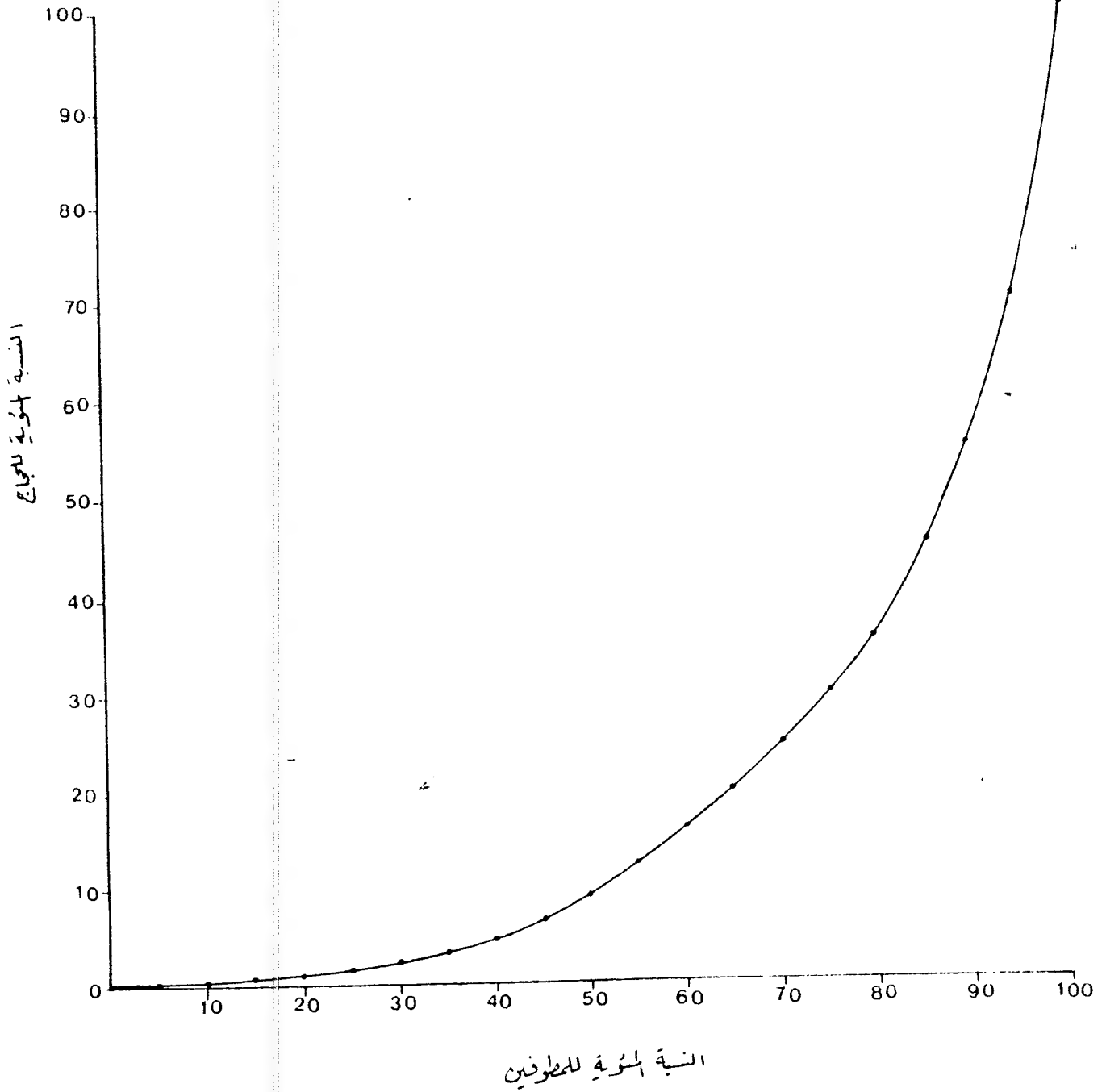
ويوضح الشكل رقم ٢ أعداد المطوفين حسب عدد الحجاج الموزعين على كل مطوف، فمثلاً هناك ٢٦٩ مطوفاً وزع على كل منهم ١٠٠ حاج أو أقل، ١١٢ مطوفاً وزع على كل منهم من ١٠١ إلى ٢٠٠ حاج وهكذا، ويقل عدد المطوفين بازدياد عدد الحجاج الموزعين على المطوف الواحد.

ويوضح الشكل رقم ٣ النسبة المئوية التجميعية للمطوفين حسب عدد الحجاج الموزعين عليهم. فمثلاً ٢٦% من المطوفين وزع على كل منهم ١٠٠ حاج أو أقل و ٣٧% من المطوفين وزع على كل منهم ٢٠٠ حاج أو أقل وهكذا. والفرق بين النسبتين وهو ١١% وزع على كل منهم من ١٠١ إلى ٢٠٠ حاج، كذلك فإن ٥٣% من المطوفين وزع على كل منهم ٤٠٠ حاج أو أقل.

#### ٤/ الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمطوفين

١/٤ سوف تجمع البيانات عن الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمطوفين هذا العام من أكبر عدد من المطوفين، وذلك بالتعاون مع وزارة الحج والأوقاف، وسوف تفيد هذه البيانات في تحديد خصائص المطوفين الاجتماعية والاقتصادية بدقة عالية.

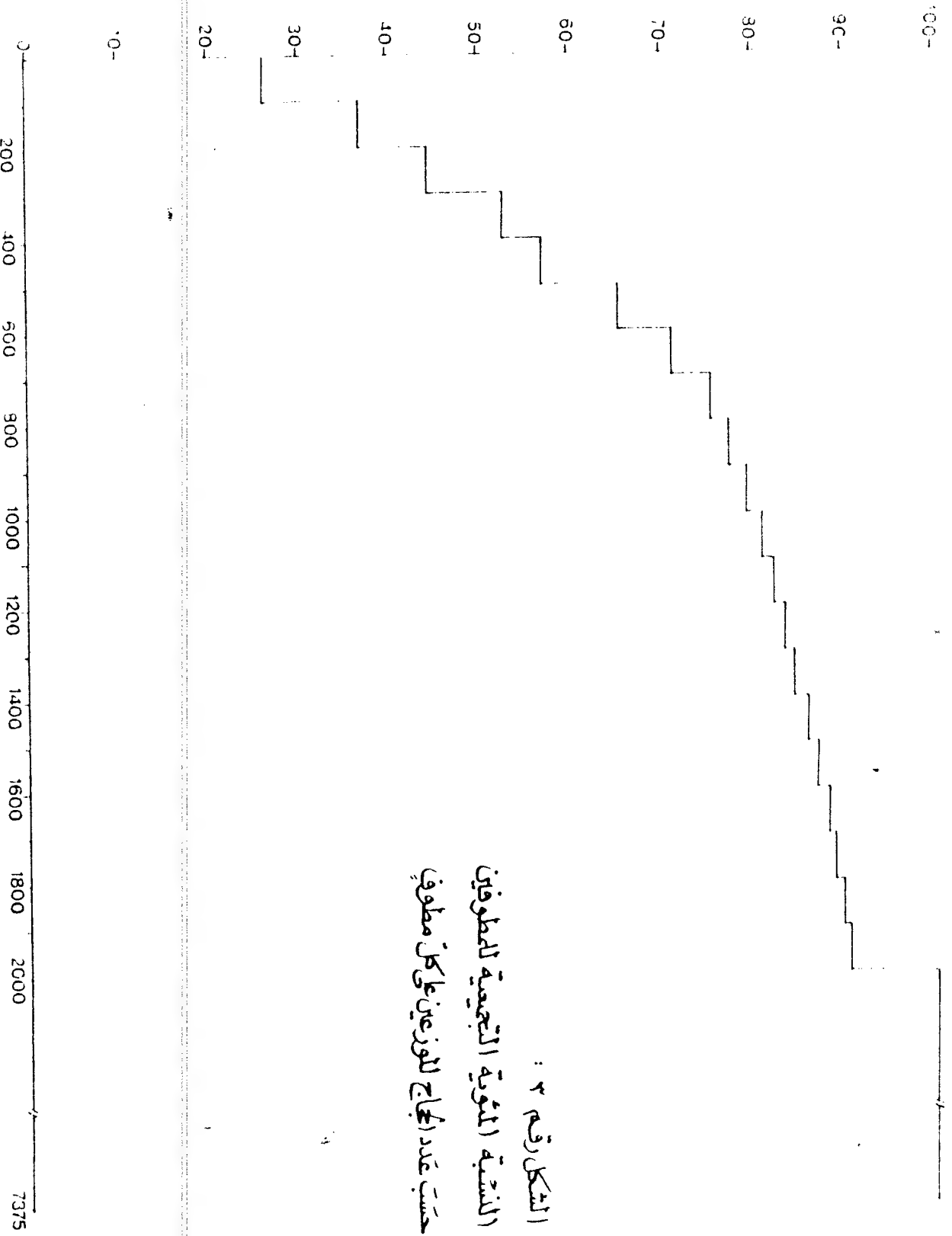
الشكل رقم ١ ،  
العلاقة بين النسبة المئوية للمطوفين  
والنسبة المئوية للحجاج



المشكل رقم ٢ :  
 أعداد المطوفين حسب عدد الحجاج الموزعين على كل مطوف



النسبة المئوية التجميعية للمطوفين



الشكل رقم ٣ :

النسبة المئوية التجميعية للمطوفين

حسب عدد المجاميع الموزعين على كل مطوف

عدد المجاميع الموزعين على المطوف



٢/٤ ومن الأهمية بمكان التعرف على هذه الخصائص لما لها من علاقة وثيقة وانعكاس مباشر على أداء المطوف لمهنته، ولضرورة أخذها في الاعتبار عند تشخيص مشكلات المهنة واقتراح الحلول لها، فالوضع الاجتماعي للمطوف، ومستواه الثقافي، وعدد أولاده، وعمره، وعدد السنوات التي قضاها في المهنة، ومدى تفرغه لأعمال الطوافة، ووجود شركاء معه، كل هذه العوامل تتداخل مع بعضها ومع عوامل أخرى خارجية مثل عدد الحجاج لدى المطوف، وجنسياتهم، وعدد الموظفين العاملين بها فيهم الخدم والمرشدين، وتوفر الخدمات الضرورية للحجاج مثل أماكن السكن في مكة، والاقامة في عرفات ومنى، ووسائل النقل داخل المشاعر، ونظام قدوم الحجاج وتوزيعهم على المطوفين وترحيلهم بعد موسم الحج، وغيرها من العوامل.

٣/٤ عمر المطوف:

أوضحت البيانات التي جمعت من خلال المقابلات الشخصية التي أجريت مع عينة تضم ١١٧ مطوفا تم اختيارهم بطريقة عشوائية أن أعمارهم تتوزع على النحو الآتي:

فئة العمر	عدد المطوفين في العينة	النسبة المئوية
٢٥ سنة فأقل	٢	١,٨
٢٦ الى ٣٥	١٨	١٥,٩
٣٦ الى ٤٥	٢٣	٢٠,٤
٤٦ الى ٥٥	٢٣	٢٠,٤
٥٦ الى ٦٥	٢٢	١٩,٤
٦٦ الى ٧٥	٢٠	١٧,٧
٧٦ سنة فأكثر	٥	٤,٤
المجموع	١١٣	١٠٠,٠

وكان المتوسط العام للعمر هو ٥١ سنة، أما متوسط أعمار المطوفين الذين لا يعملون في مهنة أخرى غير مهنة الطوافة فكان ٥٦ سنة، يفيأله متوسط مقداره ٤٧ سنة للمطوفين العاملين في جهة أخرى الى جانب عملهم في الطوافة، كذلك فان متوسط أعمار المطوفين الذين يعملون في وظائف حكومية هو ٤٥ سنة مقابل متوسط مقداره ٥١ سنة للمطوفين الذين يعملون في أعمال حرة.

#### ٤/٤ عدد الأولاد:

تراجح عدد الأولاد (البنين والبنات) ما بين صفر، ١٥ والأغلبية (٧٢%) لديها من ١ الى ٨ أولاد، وهناك ١٤% بدون أولاد، والباقي ونسبتهم ١٤% لديهم ٩ أولاد فأكثر، ونسبة الحالات التي يكون فيها عدد الأولاد من ٣ الى ٦ هي ٥١%، ويوضح الجدول الآتي توزيع المطوفين في العينة حسب عدد أولادهم:

عدد الأولاد	عدد المطوفين في العينة	النسبة المئوية
بدون أولاد	١٦	١٣,٧
١	٥	٤,٣
٢	٩	٧,٧
٣	١٣	١١,١
٤	١٦	١٣,٧
٥	٢١	١٧,٩
٦	١٠	٨,٥
٧	٥	٤,٣
٨	٥	٤,٣
٩ فأكثر	١٧	١٤,٥
المجموع	١١٧	١٠٠,٠

## ٦/٤ مستوى التعليم :

لم يحدد ١٦ مطوفا مستوى التعليم الذي وصلوا اليه ،  
أما الباقون في العينة وعددهم ١٠١ مطوفا ، فقد كان توزيعهم  
على النحو الآتي :

المستوى التعليمي	عدد المطوفين في العينة	النسبة المئوية
لا يقرأ ولا يكتب	٥	٤,٩
يقرأ ولا يكتب	١٣	١٢,٩
ابتدائي	١٨	١٧,٨
متوسط	٢١	٢٠,٨
ثانوي	٢٥	٢٤,٨
دبلوم	٦	٥,٩
جامعي	١١	١٠,٩
دراسات عليا	٢	٢,٠
المجموع	١٠١	١٠٠,٠

ويتضح من الجدول أن المستوى الثانوي يعايله أكبر عدد من  
الحالات يليه المتوسط فالابتدائي.

## ٧/٤ التفرغ للعمل في الطوافة :

أوضح ٤٩ مطوفا أنهم لا يعملون في مهنة أخرى غير مهنة  
الطوافة ، مقابل ٥٣ مطوفا يعملون في الوظائف الحكومية أو  
الأعمال الأخرى وكان التوزيع كالتالي من حيث عمل المطوف في  
مهنة أخرى :

الحالة	عدد المطوفين في العينة	النسبة المئوية
لا يعمل	٤٩	٤٨,٠
يعمل في وظيفة حكومية	٢٦	٢٥,٥
يعمل في أعمال حرة	١٣	١٢,٨
يعمل (لم يحدد نوع العمل)	١٤	١٣,٧
المجموع	١٠٢	١٠٠,٠

ومن بين مجموعة المطوفين الذين يعملون (٥٣ مطوفا) أوضح ١٧ مطوفا (٣٢%) أنهم بدأوا العمل قبل اشتغالهم في مهنة الطوافة، بينما أوضح ٢٩ مطوفا (٥٥%) أنهم بدأوا بعد اشتغالهم في الطوافة، ولم يقدم الباقيون (٧ مطوفين) إجابة محددة.

#### ٨/٤ عدد سنوات العمل في مهنة الطوافة :

كان العدد المتوسط لسنوات العمل في مهنة الطوافة هو حوالي ٣٠ سنة، وتراوح العدد من أقل من ١٠ سنوات إلى ما يزيد عن ٥٠ سنة، ويبدو أن التوزيع متجانس إلى حد كبير، فنصف المطوفين يعملون في الطوافة منذ أقل من ٣٠ سنة والنصف الآخر يعملون منذ أكثر من ٣٠ سنة، كذلك فإن ثلثهم تقريبا يعمل منذ أقل من ٢٠ سنة، والثلث من ٢٠ إلى أقل من ٤٠ سنة، والثلث منذ ٤٠ سنة أو أكثر. ويبين الجدول الآتي توزيع المطوفين حسب عدد السنوات التي قضاها في مهنة الطوافة :

عدد السنوات	عدد المطوفين في العينة	النسبة المئوية
أقل من ١٠ سنوات	١٩	١٨.٨
١٠ الى أقل من ٢٠	١٥	١٤.٩
٢٠ الى أقل من ٣٠	١٦	١٥.٨
٣٠ الى أقل من ٤٠	١٨	١٧.٨
٤٠ الى أقل من ٥٠	١٢	١١.٩
٥٠ سنة فأكثر	٢١	٢٠.٨
المجموع	١٠١	١٠٠.٠

#### ٥/ أسلوب العمل في الطواف:

١/٥ تضمنت الدراسة جمع المعلومات من المطوفين عن نظام عملهم في الطواف وخاصة من حيث عدد شركائهم، وإدارة أعمالهم، ودخلهم، بالإضافة الى مرثياتهم من ناحية قبول العمل تحت إدارة اشخاص آخرين، والانفصال عن الشركاء، والدخل، ونظام توزيع الحجاج، وخدمات الوكلاء، وغيرها. وفي هذا الجراء تم تصنيف المطوفين الى ثلاث مجموعات حسب عدد الحجاج المورعين على كل منهم وذلك على النحو الآتي:

مجموعة صفار المطوفين: ويوزع على كل منهم أقل من ٥٠٠ حاج.  
مجموعة الوسط: ويوزع على كل مطوف ينتمي الى هذه المجموعة عددا من الحجاج يتراوح

مابين ٥٠٠ و ١٩٩٩ حاج.

مجموعة كبار المطوفين: ويوزع على كل منهم ٢٠٠٠ حاج أو أكثر.

## ٢/٥ عدد الشركاء :

أوضح ٤٤ مطوفاً من بين ١١٧ أنهم يعملون في مهنة الطواف بمفردهم، ويشكل هؤلاء نسبة ٣٨٪، أما الباقون ونسبتهم ٦٢٪ فلهم شركاء يتراوح عددهم بين شريك واحد وأكثر من ١٠ شركاء، وكان العدد الغالب من الشركاء هو شريكين إلى أربعة شركاء. ومن حيث مجموعات المطوفين فقد كان ٤٤٪ من صغار المطوفين و ٢٠٪ من مجموعة الوسط و ٤٨٪ من كبار المطوفين يعملون بمفردهم بدون شركاء.

## ٣/٥ الانفصال عن الشركاء :

أوضح ٣٥٪ من المطوفين الذين لهم شركاء أنهم يفصلون الانفصال عن شركائهم في أعمال الطوافة، وكانت أعلى النسب (وهي ٣٧٪) لمجموعة الوسط، بينما كانت النسبة هي ٣٣٪ لكل من مجموعتي صغار وكبار المطوفين.

## ٤/٥ ادارته أعمال الطواف :

من بين ١١٢ حالة أوضح ٩٨ مطوفاً أنهم يديرون أعمال الطوافة بأنفسهم، وهؤلاء نسبتهم ٨٧,٥٪، والمطوفون الباقون لهم مديري أعمال يديرون أعمال الطوافة نيابة عنهم. وكانت نسب المطوفين الذين يديرون أعمالهم بأنفسهم هي ٨٢٪ لصغار المطوفين و ٩٩٪ لمجموعة الوسط و ١٠٠٪ لكبار المطوفين.

## ٥/٥ الموافقة على العمل تحت إدارة شخص أو أشخاص آخرين:

لم يوافق ٧٤ مطوفاً من بين ١٠٣ على العمل في الطوافة تحت إدارة أفراد آخرين، ويمثل هؤلاء نسبة ٧٢٪، ويدل ذلك على أن أكثرية المطوفين ليس لديهم الاستعداد للعمل تحت إدارة الغير. وكانت أعلى نسب الموافقة هي تلك الخاصة بصغار المطوفين (٤٠٪) بينما كانت النسبة ٢١٪ لكبار المطوفين و ٢٠٪ لمجموعة الوسط.

٦/٥ جميع الامكانيات الموجودة لدى مجموعة من المطوفين لتحسين مستوى خدماتهم المقدمة للحجاج:

أوضح ٥٠% من المطوفين الذين أُحرِيت معهم المقابلات أنهم يعتقدون أن جميع الامكانيات الموجودة لدى مجموعة من المطوفين يؤدي الى تحسين مستوى خدماتهم للحجاج، وكانت نسبة الموافقة على ذلك هي ٦٣% لصغار المطوفين و٤٢% لمجموعة الوسط و٤٣% لكبار المطوفين.

٧/٥ النظام الحالي لتوزيع الحجاج على المطوفين:  
يوافق ٤٨% من المطوفين على هذا النظام، ويعارضه ٥٢% منهم، وتأتي أعلى نسب المعارضة من صغار المطوفين (٦٤%) بينما تبلغ نسبة غير الموافقين ٤٨% في مجموعة الوسط و ٣٩% في مجموعة كبار المطوفين.

٨/٥ خدمات الوكلاء:  
أوضح ٤٨% من المطوفين أن خدمات الوكلاء جيدة، وذكر ٢٨% أن تلك الخدمات متوسطة و ٢٤% رديئة أو رديئة جداً، وأوضح ٦٣% من صغار المطوفين أن الخدمات جيدة، يقابلهم ٣٦% من مجموعة الوسط و ٤٢% من مجموعة كبار المطوفين، وذكر ١٥% من صغار المطوفين و ٤٤% من مجموعة الوسط و ٢٥% من كبار المطوفين أن خدمات الوكلاء كانت متوسطة.

٩/٥ خلط الحجاج من جنسيات مختلفة مع بعضهم:  
ذكر حوالي ١٦% من المطوفين أنهم كانوا يخلطون الحجاج من جنسيات مختلفة مع بعضهم، ولم تختلف نسبة المطوفين الذين كانوا يخلطون الحجاج باختلاف عدد الحجاج الذين يخدمونهم، بمعنى أن النسب كانت متقاربة للغاية بين صغار وكبار المطوفين ومجموعة الوسط.

## ١٠/٥ الدخل من مهنة الطوافة :

ذكر ٦٦% من المطوفين أن دخلهم من الطوافة لا يعبر عن الجهد الذي يبذلونه فيها، وكان توزيع النسب هو ٦٢% لصغار المطوفين، ٦٩% لمجموعة الوسط، ٦٦% لكبار المطوفين.

## ١١/٥ مقارنة مهنة الطوافة في الماضي والحاضر:

يرى ٦٩% من المطوفين أن مهنة الطوافة كانت أفضل في الماضي منها في الحاضر، وكانت أعلى نسب الموافقة على هذا الرأي هي ٧٩% لصغار المطوفين يليها ٦٨% لمجموعة الوسط و ٥٦% لكبار المطوفين.

## ٦/ النتائج الأولية لمقايلات المطوفين:

١/٦ إن أهم الخدمات التي يقدمها المطوفون للحجاج هي الإسكان في مكة المكرمة، والإقامة في عرفات ومنى، وتوفير الميــاه اللازمة، والنقل. وفي هذا القسم سوف نتعرض لوجهات نظر المطوفين تجاه المشكلات المتعلقة بكل خدمة من هذه الخدمات.

## ٢/٦ المشكلات المتعلقة بإسكان الحجاج في مكة المكرمة :

واجه ٣٧% من المطوفين مشكلات تتعلق بإسكان حجاجهم في مكة المكرمة. وانخفضت هذه النسبة إلى ٢٠% في حالة صغار المطوفين، إلا أنها بلغت ٤٩% لمجموعة الوسط و ٤٦% لكبار المطوفين.

## ٣/٦ حرية سكنى الحجاج في مكة المكرمة :

يؤيد ٨٤% من المطوفين إعطاء الحجاج حرية السكنى في مكة المكرمة، وبلغت هذه النسبة ٩٠% لكبار المطوفين و ٨٨% لصغار المطوفين، وكانت النسبة ٧٦% لمجموعة الوسط.



٤/٦ المشكلات المتعلقة بإقامة الحجاج في عرفات ومنى:

(أ) في عرفات:

أوضح ٤% من المطوفين أنهم واجهوا مشكلات تتعلق بإقامة الحجاج لديهم في عرفات، وكانت أقل النسب هي ٣% لكبار المطوفين يليها ٤% لصغار المطوفين ثم ٥% لمجموعة الوسط. (ب) في منى:

أوضح ٣٧% من المطوفين أنهم واجهوا مشكلات تتعلق بإقامة الحجاج لديهم في منى، وكانت أقل النسب هي ١٨% لصغار المطوفين يليها ٤٨% لكبار المطوفين ثم ٥٢% لمجموعة الوسط.

٥/٦ كفاية المكان المخصص للحجاج في منى:

ذكر ٥٥% من المطوفين أن الأماكن المخصصة لهم في منى كانت كافية لحاجهم، وأوضح الباقيون عكس ذلك، وتوزعت النسب على النحو الآتي: ٧٩% من صغار المطوفين و ٤٩% من مجموعة الوسط و ٢٣% من كبار المطوفين كانت الأماكن المخصصة لهم في منى ذات مساحة كافية لإقامة حاجهم.

٦/٦ المشكلات المتعلقة بتزويد الحجاج بالمياه:

(أ) في مكة المكرمة:

ذكر ٥١% من المطوفين أنهم واجهوا مشكلات في تزويد الحجاج بالمياه في مكة المكرمة. وكانت النسب هي ٤٠% لصغار المطوفين و ٥٠% لمجموعة الوسط و ٥٢% لكبار المطوفين.

(ب) في عرفات:

أوضح ١٣% من المطوفين أنهم واجهوا مشكلات في تزويد الحجاج بالمياه في عرفات. وكانت النسب هي ٣% لمجموعة الوسط و ١٤% لصغار المطوفين و ٢٦% لكبار المطوفين.

(ج) في منى:

واحه ٣٠% من المطوفين مشكلات في تزويد الحجاج بالمياه  
في منى. وكانت أقل النسب هي ٢٩% لمجموعة الوسط يليها ٣٠%  
لصغار المطوفين ثم ٣٣% لكبار المطوفين.

ويوضح الجدول الآتي نسب المطوفين الذين واجهوا مشكلات  
تتعلق بتزويد الحجاج بالمياه:

في مكة المكرمة	في عرفات	في منى
٤٠%	١٤%	٣٠%
٥٠%	٣%	٢٩%
٥٢%	٢٦%	٣٣%
٥١%	١٣%	٣٠%
الاجمالي		

٧/٦ المشكلات المتعلقة بنقل الحجاج:

ذكر ١٤ الى ٢٨% من المطوفين أنهم واجهوا مشكلات في  
نقل حجاجهم داخل المشاعر المقدسة، وكانت أعلى النسب هي  
٢٨% للنقل من عرفات الى مزدلفة يليها ٢٤% للنقل من مزدلفة  
الى منى ثم ٢٢% للتعبره من منى الى مكة المكرمة. وكانت  
أعلى النسب لكبار المطوفين، وأقلها دائما لصغار المطوفين.  
فعلى سبيل المثال ذكر ١٣% من صغار المطوفين و ٢٨% من  
كبار المطوفين أنهم واجهوا مشكلات في نقل الحجاج من عرفات  
الى مزدلفة، وذكر ١١% من صغار المطوفين و ٤١% من كبار  
المطوفين أنهم واجهوا صعوبات في نقل الحجاج من مزدلفة الى  
منى، وذكر ١٣% من صغار المطوفين و ٣٤% من كبار المطوفين  
أنهم واجهوا صعوبات في نقل الحجاج من منى الى مكة  
المكرمة.

## ٧/ النتائج الأولية لمقابلات الحجاج

١/٧ حسب التصنيف المشار اليه سابقا للمطوفين فان ~~صغار~~ المطوفين يخدمون ٩٥٢١١ حاجا، أي نسبة ١٣,٠% من الحجاج الموزعين على المطوفين، ويخدم المطوفون في مجموعة الوسط ٣٢٣٤٨١ حاجا، أي نسبة ٤٤,١%، ويخدم كبار المطوفين ٣١٤٢٣١ حاجا، أي نسبة ٤٢,٩%. لذلك يكون من الضروري أخذ هذا الاختلاف في اعداد الحجاج لدى كل مجموعة بعين الاعتبار، بمعنى أن شكوى ٢٠% من الحجاج لدى كبار المطوفين لها وزن أكبر من شكوى ٥٠% من الحجاج لدى صغار المطوفين، لأن الأولى تتعلق بعدد ٦٢٨٤٤ حاجا بينما الثانية تتعلق بعدد ٤٧٦٠٦ حاجا. وفي مناقشتنا للنتائج الأولية لمقابلات الحجاج نوضح نسبة الحجاج داخل كل مجموعة على حدة وكذلك النسبة العامة للحجاج.

٢/٧ ولحساب النسبة العامة للحجاج نضرب النسبة الخاصة بالحجاج لدى كل مجموعة من المطوفين في عدد الحجاج الموزعين على هذه المجموعة، ثم نجمع حواصل الضرب ونقسم على العدد الكلي للحجاج الموزعين على المطوفين، أي أن:

$$\frac{(س \times ٩٥٢١١) + (ص \times ٣٢٣٤٨١) + (ع \times ٣١٤٢٣١)}{٧٣٢٩١٣} = \text{النسبة العامة للحجاج}$$

حيث س هي النسبة الخاصة بالحجاج لدى صغار المطوفين  
 ، ص هي النسبة الخاصة بالحجاج لدى مجموعة الوسط  
 ، ع هي النسبة الخاصة بالحجاج لدى كبار المطوفين

## ٣/٧ اقامة الحجاج في المشاعر المقدسة :

يوضح الجدول الآتي نسب الحجاج الذين أوضحوا أن أماكن الإقامة التي أعدها لهم المطوفون كانت رديئة أو رديئة جداً، وذلك لكل مجموعة من مجموعات المطوفين على حدة، والنسبة العامة للشكوى من أماكن الإقامة في كل من مكة المكرمة وعرفات ومنى:

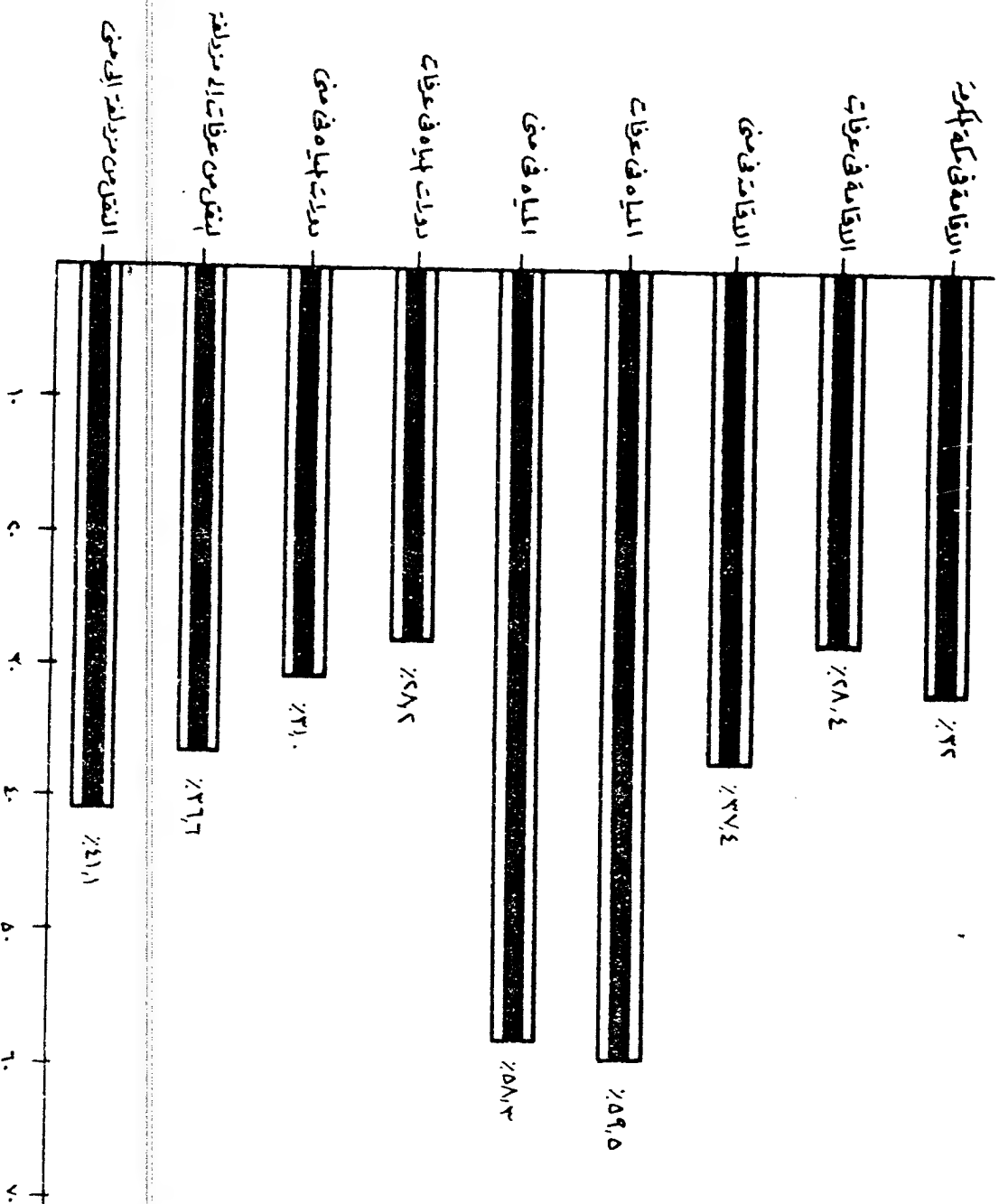
النسبة العامة	كبار المطوفين	الوسط	صغار المطوفين	
%٣٢,٠	%٢٩,٦	%٢٦,٧	%٢٥,٦	مكة المكرمة
%٢٨,٤	%٢٣,٧	%٢٧,٧	%١٨,٠	عرفات
%٣٧,٤	%٤٤,١	%٣٦,٢	%٢٤,٨	منى

ويبين الجدول أن أعلى نسب الشكوى تأتي من الحجاج المقيمين لدى كبار المطوفين، كذلك فإن أعلى النسب تخص الإقامة في منى يليها مكة المكرمة ثم عرفات.

## ٤/٧ نوعية أماكن الإقامة في مكة المكرمة :

يوضح الجدول الآتي نسب الحجاج الذين أوضحوا عدم رضاهم عن نظافة أماكن إقامتهم لدى المطوفين في مكة المكرمة وكذلك مستوى الضوضاء ودرجة التهوية ودخول ضوء النهار فيها:

الشكل رقم ٤ :  
أسباب الشكوى والنسبة  
المئوية العامة لكل منها



النسبة المئوية العامة للشكوى

النسبة	كبار	المتوسط	صغار	
العمامة	المطوفين		المطوفين	
%٣١,٧	%٣٥,٦	%٢٩,٦	%٢٧,٢	النتافة
%٣٩,٦	%٣٦,١	%٤٧,٣	%٣٤,٤	الضوضاء
%٣٣,٨	%٤٣,٢	%٢٧,٣	%٢٥,٦	التهوية
%٢٥,٨	%٢٩,٠	%٢٤,٥	%٢١,١	ضوء النهار

ويبين الجدول أن الضوضاء كانت مصدرا لأعلى نسب الشكوى. يليها التهوية ثم النتافة، وكان دخول ضوء النهار مصدرا لأقل نسب الشكوى.

#### ٥/٧ المياه:

يوضح الجدول الآتي نسب الحجاج الذين أوضحوا أن المياه لم تكن مرضية لهم:

النسبة	كبار	المتوسط	صغار	
العمامة	المطوفين		المطوفين	
%٥٩,٥	%٦٤,٥	%٥٨,٣	%٥٠,٦	عرفات
%٥٨,٣	%٦٦,٣	%٥٥,٥	%٤٦,٠	منى

ويلاحظ من الجدول أن أعلى نسب الشكوى هي للحجاج لدى كبار المطوفين، وأقل النسب للحجاج لدى صغار المطوفين، كما يلاحظ أن نسب الشكوى من المياه في عرفات تزيد عن تلك الخاصة بمنى في حالتي صغار المطوفين والمتوسط، والعكس في حالة كبار المطوفين حيث كانت نسبة الشكوى من المياه في منى أعلى منها في عرفات.

## ٦/٧ دورات المياه :

يوضح الجدول الآتي نسب الحجاج الذين أوضحوا أن دورات المياه لم تكن مرضية لهم :

النسبة العامة	كبار المطوفين	الوسط	صغار المطوفين	
%٢٨,٢	%٢٨,٧	%٣٠,٤	%١٧,٥	عرفات
%٣١,٠	%٣٣,٨	%٣٦,٨	%١٣,٥	منى

ويلاحظ من الجدول أن أقل نسب الشكوى هي للحجاج لدى صغار المطوفين، كما يلاحظ أن نسب الشكوى من دورات المياه في منى تزيد عن تلك الخاصة بعرفات في حالتي كبار المطوفين ومجموعة الوسط.

## ٧/٧ المواصلات :

يوضح الجدول الآتي نسب الحجاج الذين أوضحوا أن أساليب وسائل النقل التي أعدها لهم المطوف كانت رديئة أو رديئة جداً :

النسبة العامة	كبار المطوفين	الوسط	صغار المطوفين	
%٣٦,٦	%٤٤,٩	%٣١,٥	%٢٨,١	من عرفات الى مزدلفة
%٤١,١	%٤٩,٢	%٣٧,٠	%٣٠,٩	من مزدلفة الى منى

وبلاحظ من الجدول أن أعلى نسب الشكاوى كانت للحجاج التابعين  
لكبار المطوفين. كما أن نسب الشكاوى الخاصة بانتقـال  
الحجاج من مزدلفة إلى منى كانت تزيد عن تلك الخاصة  
بإسـمـالهم من عرفات إلى مزدلفة.

٨/٧ إذا فحصنا النسب المئوية العامة لشكاوى الحجاج من الإقامة  
والضيافة ودورات الضيافة والمواصلات (الفقرات ٣/٧، ٥/٧، ٦/٧،  
٧/٧) نلاحظ أن تـرـيـيـمها على النحو الآتي من الأكثر إلى الأقل:

تقدير	النسبة	شكاوى
عدد الحجاج	النسبة	شكاوى
الشكاكين	العامة	شكاوى
٤٣٦٠٨٣	٥٩,٥%	الضيافة في عرفات
٤٢٧٢٨٨	٥٨,٣%	الضيافة في منى
٣٠١٢٢٧	٤١,١%	النقل من مزدلفة إلى منى
أو رديء جدا		
٢٧٤١٠٩	٣٧,٤%	الإقامة في منى
أو رديئة جدا		
٢٦٨٢٤٦	٣٦,٦%	النقل من عرفات إلى مزدلفة
أو رديء جدا		
٢٣٤٥٣٢	٣٢,٠%	الإقامة في مكة المكرمة
أو رديئة جدا		
٢٢٧٢٠٣	٣١,٠%	دورات الضيافة في منى
٢٠٨١٤٧	٢٨,٤%	الإقامة في عرفات
أو رديئة جدا		
٢٠٦٦٨١	٢٨,٢%	دورات الضيافة في عرفات
غير مرضية		



ويوضح الشكل رقم ٤ أسباب الشكوى والنسبة المئوية العامة لكل منها.

#### ٩/٧ الغذاء :

ذكر ٣٥,٨% من الحجاج لدى صفار المطوفين و ٣٤,١% لدى مجموعة الوسط و ١٢,٤% من الحجاج لدى كبار المطوفين أن المطوف كان مسؤولاً عن وجباتهم الغذائية . والنسبة العامة هي ٢٥,١% من الحجاج.

ويوضح الجدول الآتي نسب الحجاج الذين قاموا بأنفسهم بإعداد طعام مطبوع في كل من مكة المكرمة وعرفات ومنى لكل مجموعة من مجموعات المطوفين . وكذلك النسبة العامة في كل حالة :

صفار المطوفين	الوسط	كبار المطوفين	النسبة العامة
٧٧,١%	٧٢,٦%	٥٩,٩%	٦٨,٠%
٢٥,٨%	٣٣,٦%	٣٥,٢%	٣٢,٨%
٤٨,٥%	٤٦,٢%	٤٦,١%	٤٦,٦%
مكة المكرمة			
عرفات			
منى			

ويلاحظ أن النسبة العامة للحجاج الذين أعدوا طعاما مطبوخا بأنفسهم كانت أكبر في حالة مكة المكرمة يليها منى، وأقلها في عرفات. وكان لصفار المطوفين أعلى نسبة في حالة مكة المكرمة وأقل نسبة في حالة عرفات. ولا تختلف النسب الثلاث الخاصة بمجموعات المطوفين عن بعضها كثيرا في حالة منى.

#### ١٠/٧ اختيار المطوف :

ذكر ٤٤,٩% من الحجاج لدى صفار المطوفين و ٦٤,١% من

الحجاج لدى مجموعة الوسط و ٦٥,٩% من الحجاج لدى كبار المطوفين أنهم احتاروا المطوف بأنفسهم. والنسبة العامة هي ٦١,٢% من الحجاج.

#### ١١/٧ مقابلة المطوف:

ذكر ٧٠,٨% من الحجاج لدى صغار المطوفين و ٥٠,٦% من الحجاج لدى مجموعة الوسط و ٤١,٤% من الحجاج لدى كبار المطوفين أن الفرصة اتحت لهم لمقابلة المطوف. والنسبة العامة هي ٥٠,٦% من الحجاج.

ومن بين الحجاج الذين اتحت لهم الفرصة لمقابلة المطوف ذكر ٧٢,٣% من الحجاج لدى صغار المطوفين و ٥١,٧% من الحجاج لدى مجموعة الوسط و ٥٠,٦% من الحجاج لدى كبار المطوفين أنهم كانوا علاقة شخصية مع مطوفهم. والنسبة العامة هي ٥٧,١% من الحجاج.

كذلك ذكر ٧٤,٤% من الحجاج لدى صغار المطوفين و ٦٤,٩% من الحجاج لدى مجموعة الوسط و ٦١,٤% من الحجاج لدى كبار المطوفين (من بين الحجاج الذين اتحت لهم الفرصة لمقابلة المطوف) أنهم وجدوا المطوف كما توقعوه أن يكون. والنسبة العامة هي ٦٥,٢% من الحجاج. ويلاحظ أن حوالي ثلث الحجاج لدى المطوفين وجدوا مطوفهم على غير ما توقعوا أن يكونوا عليه. بمعنى أن الصورة التي كانت مرسومة في مخيلتهم للمطوف وجدوا أنه يختلف عما شاهدوه بالفعل. وقد يرجع ذلك إلى عدة أسباب أهمها اردحام الحجاج الشديد لدى المطوف وسوء الإدارة وسوء المعاملة وعدم تقديم الخدمات المناسبة اللازمة للحجاج.

ومن الملاحظ أن مجموعة صغار المطوفين تميزت بأعلى نسبة من الحجاج الذين اتحت لهم الفرصة لمقابلة المطوف، وكذلك بالنسبة لتكوين علاقة شخصية بين الحجاج والمطوف، وأيضاً بالنسبة إلى أن المطوف كان كما توقعه الحاج.

١٢/٧ انطباعات الحجاج عن مطوفيههم :

كانت انطباعات ٧٤,٨% من الحجاج لدى صفار المطوفيين  
و ٧٤,٢% من الحجاج لدى مجموعة الوسط و ٥٧,٢% من الحجاج  
لدى كبار المطوفين جيدة أو متوسطة، وكانت النسبة العامة  
للانطباعات الجيدة أو المتوسطة هي ٦٧,١%.

١٣/٧ تركية الحاج للمطوف لدى الحجاج الآخرين القادمين للحج في  
المستقبل :

ذكر ٥٢,٠% من الحجاج لدى صفار المطوفيين و ٤٦,٥% من  
الحجاج لدى مجموعة الوسط و ٤١,٩% من الحجاج لدى كبار  
المطوفين أنهم يزكون مطوفيههم لدى غيرهم من الحجاج مستقبلاً.  
والنسبة العامة للتركية هي ٤٥,٦% من الحجاج يقابلها ٥٤,٤%  
من الحجاج لن يفوموا بتركية مطوفيههم.  
ويلاحظ أن نسب التركية تقل كثيراً عن النسب المقابلة  
لها والخاصة بانطباعات الحجاج الجيدة أو المتوسطة عن  
مطوفيههم. كذلك فإن أقل النسب بين مجموعات المطوفيين هي  
تلك الخاصة بكبار المطوفيين.

الملحق

- حسن عبد الرحمن سنجر
- حسين حسال عطرجي
- حسين ريس آشي
- حسين - راج فوال
- حسين عبدالله درويش عابد
- حسين عبدالله فندة
- سالم علي سو
- سراج احمد علي قضاوي
- سراج حامد رهران
- سراج صدقة ابوالعلا
- سراج عبدالله عيسى النديس
- سعد فوال
- سلمان بكر سرجان
- سليمان ابراهيم المصوري
- سليمان ناصر اكرم الدس
- صافي علوي
- صالح ابراهيم منصور
- صالح حمزة عدوة
- صالح محمد سرجن
- صالح محمد سارة
- صالح مصطفى سمودي
- صديق جابر دمشوري
- عباس حسن حويت
- عباس عبدالله خيمي
- عباس عجيل شيخ جمل الليل
- عبد الرحمن جميل سالم
- عبد الرحمن سعيد يانا
- عبد الرشيد سالم شاتي
- عبد العزيز عبد الرحمن بهادر
- عبد العزيز عبد السلام بناتي
- عبد العزيز عبد السلام منسي
- عبد العظيم مطهر مندورة
- عبد الكريم عبدالله نوري
- عبدالله محمد سالم
- عبدالله محمد ميرق
- عبدالله مكواري

- عبد الله بن سم صبرة
- عبد الستار حسين راوي
- عبد الواحد محمد الشاذلي
- عبد الوهاب علي صزار
- عصام محمد اسماعيل
- علاوي علي هاشم رحاس
- علي حسن عبدورة
- علي حسن محمد عبدواي
- علي عبد الحميد هداح
- علي محمد موسى
- عمر سراج ولي
- عمر محمد بن فهد
- عمر علي مسدي
- عمر محمد علي
- عمر محمد نور كلسوه
- فاطمة حسن نوال
- فاطمة عبد الله سرمدو
- فايدة مسلمان سدي
- فوزي محمد شهاب
- فوزية علي سفي
- محمد احمد نواوي
- محمد حامد بخت
- محمد حسن وغي
- محمد حمادة جوح
- محمد سراج يوسف
- محمد سراج غزاوي
- محمد سعيد بشار
- محمد سعيد طاهر بنجر
- محمد سعيد حوش
- محمد صالح حرامي
- محمد صالح محمد بديش
- محمد علي الرشدي
- محمد علي حمري
- محمد علي غزاوي
- محمد علي ساريما
- محمد وناوي سيف الدين

- محمد علي رستماني سياراني
- محمد روي خرمي
- محمد شاهنام محمد حسين سدي
- محمود ماسي نوكن
- محمود سراج كاشي
- محمود سادق خرمي
- محمود عيسا س. خرمي
- محمود مصطفي الماس
- مصطفي خرمي
- موسى محمد موسى
- روي عبد الحميد س. س.
- س. س. س. س. س.
- س. س. س. س. س.
- س. س. س. س. س.
- س. س. س. س. س.

پان باسماء المطوفين بالعبدة المسحورة  
لدراسات المطوفين عام ١٤٠١ھ

---

- ابراهيم امين سرحان
- احمد بوشة العباس
- احمد سليمان ساش
- احمد عبدالحميد كوفية
- احمد عبدالرحمن ابوسبعة
- احمد عبدالرحمن قران
- احمد عبدالله خداوي
- احمد محمد سعيد سعدي
- احمد مختار باتوبارة
- اسامة عبدالله سمودي
- اسماعيل عبداللطيف بنون
- امين صالح اسماعيل راوه
- توفيق ميميل سبير احمد
- جمال محمد ريدي
- حسن اسماعيل بوعس
- حسن سعيد ساش
- حسن سعيد مفتي
- حسن عبدالله رين العسدين
- حسن محمد كطسم
- حسين سراج فوال
- حسين صوفة جمال عطرجي
- حسين عبدالرازق مروة
- حسين عبدالله فتة
- سالم علي سو
- سعاد عبدالرحمن فوال
- سامح نكر سرحان
- سليمان اكرم الدين
- صالح محمد حسن سرجي
- صديق حابر دمشوري
- ظلال صالح قطب
- عباس حسن حويت



- عبد الباقى محمد حسين
- عبد الرحمن جميل سالم
- عبد العزى عبد السلام بناتى
- عبد الله أحمد ابوسعيد
- عبد الله اسماعيل بجالدي
- عبد الله عباس مكوار
- عبد الله محمد مسلم
- عبد الله هاشم صخرة
- عصام جميل اسماعيل
- علوي على هاشم نخاس
- على حسن عندورة
- على حسين عنقاوي
- على عبد الحميد مداح
- عمر سراج ولى
- عمر عباس عقيبها
- عمر محمد باجر
- فريدة عيسى سيم
- فيصل ريس القاسدين كالى
- محمد حمد بدش
- محمد سراج عراوى
- محمد سعيد بنجر
- محمد صادق صخرة
- محمد صالح الحزامي
- محمد صالح نقيطى
- محمد طيب كمور
- محمد على رشيدى
- محمد نور حوقير
- محمود حسين دوكرى
- محمود سراج كالى
- صلاح عمر صالح بو
- نور الدين عبد الحميد سدايو
- يحيى أحمد عبد الوهاب

HAJJ RESEARCH CENTRE  
KING ABDUL AZIZ UNIVERSITY  
PILGRIM HOUSING  
THROUGH MOTAWWIF 1401 A.H.

مركز أبحاث الحج  
جامعة الملك عبدالعزيز  
إسكان الحجاج لدى المطوفين  
سنة ١٤٠١ هـ

الوقت Time  
التاريخ Date  
المكان Place

Q.1 Which members of your family are making Hajj with you this year?

(١) من يؤذن الحج معك هذا العام  
من أفراد عائلتك ؟

الأم Mother  
الأب Father  
الزوج Husband  
الزوجة Wife  
الحاج Hajjee (M)  
الحاجة Hajjah (F)

كم من الأخوات Sisters  
كم من الأخوة Brothers  
كم من البنات Daughters  
كم من الأولاد Sons  
( how many )

العمالة الزوجية ( أو الزوج )  
كم من الأخوات Sisters  
كم من الأخوة Brothers  
الأم Mother  
الأب Father  
In-laws (

الذكور MALES		الانثى FEMALES	
العلاقة Relationship	العدد Number	العلاقة Relationship	العدد Number

In all, how many people \_\_\_\_\_

العدد الإجمالي لأفراد عائلتك الذين يحجون معك

Q.2 (٢) المذهب :  
Sunni سني  
Sha'afi شافعي  
Maliki مالكي  
Hanafi حنفي  
Hanbali حنبلي

Q.3 (٣) فيه الحج :  
Other غير معروف  
Others  
Shi'a شيعة  
Zaidi زيدية  
Jaafri جعفرية

Q.4 (٤) اسم المدينة أو البلدة  
أو القرية التي تعيش فيها  
Other غير أخرى  
Ifrad أفراد  
Tamatto تسعة  
Qiran قران

Q.5 (٥) اسم المدينة أو البلدة  
أو القرية التي تعيش فيها

Q.6 (٦) هل هذا :  
city مدينة  
town بلدة  
village قرية

- Q.6 If village, name of nearest big city \_\_\_\_\_ (٦) اذا كنت تعيش في قرية - اذكر اسم اقرب مدينة اليهـ
- Q.7 Country of residence: \_\_\_\_\_ (٧) اسم الدولة التي تقيم فيها
- Q.8 Date of arrival in Saudi Arabia for Hajj: \_\_\_\_\_ (٨) تاريخ وصولك الى المملكة للحج
- Arabic Date? No لا Yes نعم هل هذا التاريخ هجري ؟
- Q.9 How did you travel to Saudi Arabia? \_\_\_\_\_ (٩) طريقة قدومك الى المملكة
- Air الجو Sea البحر Land البر Walk على الاقدام
- If by land, describe vehicle: \_\_\_\_\_ (١٠) اذا كان قدومك بطريق البر - ما نوع المركبة ؟
- Q.10 Entry point in Saudi Arabia \_\_\_\_\_ (١٠) اسم المدينة التي دخلت منها المملكة
- Q.11 Date you arrived in Makkah for actually performing Hajj \_\_\_\_\_ (١١) تاريخ وصولك الى مكة لاداء الحج فعلا
- Arabic Date. No لا Yes نعم هل هذا التاريخ هجري
- Q.12 Age \_\_\_\_\_ Q.13 Sex \_\_\_\_\_ Q.14 Nationality \_\_\_\_\_ (١٢-١٤) الجنسية
- Q.15 Current Work Status \_\_\_\_\_ (١٥) الوضع الحالي للعمل
- In Work لا يعمل Out of Work متقاعد Retired ربة منزل طفل طالب
- Q.16 What is your occupation? \_\_\_\_\_ (١٦) التوظيف أو المهنة
- In which field \_\_\_\_\_ مجال العمل
- Designation/Title Rank \_\_\_\_\_ اللقب أو المرتبة
- Q.17 Self Employed No لا Yes نعم هل تعمل لنفسك ؟
- Q.18 Supervise Others No لا Yes نعم هل تصرف علي آخرين في العمل ؟ نعم
- Q.19 Iqama of Saudi Arabia No لا Yes نعم هل تقيم في المملكة ؟
- If yes, for how many years \_\_\_\_\_ فرحالة نعم - منذ كم سنة تقيم ؟
- Q.20 Years of education \_\_\_\_\_ (٢٠) عدد سنوات التعليم
- Q.21 Mother Tongue (write name) \_\_\_\_\_ (٢١) ما هي لغتك الامومية ؟
- Read it No لا Yes نعم هل يمكنك قراءتها ؟
- Write it No لا Yes نعم هل يمكنك كتابتها ؟

Q.22 Other Languages

(٢٢) اللغات الأخرى

Name	فهم Understand	محادثة Speak	قراءة Read	كتابة Write	اسم اللغة
Arabic					العربية
English					الانجليزية
French					الفرنسية

- Q.23 Is this your first Hajj? No لا Yes نعم (٢٣) هل هذه أول مرة تؤدي فيها الحج ؟
- Q.24 If no, is this a Proxy Hajj? No لا Yes نعم (٢٤) في حالة لا - هل تحج بدلا عن شخص آخر ؟
- Q.25 How many times have you performed Hajj before this? (٢٥) كم مرة أدبت الحج من قبل ؟
- Q.26 Name of your Motawwif: (٢٦) ما اسم مطوفك الذي تتبعه ؟

SEARCH FOR ACCOMMODATION IN MAKKAH

الحصول على المسكن في مكة المكرمة

- On what date did you arrive in Makkah? (٢٧) ما تاريخ وصولك الى مكة المكرمة ؟
- On what date will you leave Makkah? (٢٨) ما تاريخ مغادرتك مكة ان شاء الله ؟
- Did you negotiate for this accommodation for yourself or for the group as a whole? Self لنفسى Group للمجموعة (٢٩) هل قمت بالتفاوض بشأن الايجار لنفسك فقط أم للمجموعة كلها ؟
- Was this the only place you saw before you rented it? No لا Yes نعم (٣٠) هل هذا المسكن هو الوحيد الذي زرت قبل تأجيره ؟
- If no, why did you choose this accommodation? (٣١) في حالة لا، لماذا اخترت هذا المسكن ؟
  - Because it was close to the Haram No لا Yes نعم (٣٢) لقربه من الحرم
  - Because it was close to the market No لا Yes نعم (٣٣) لقربه من السوق
  - Because it was close to a main road No لا Yes نعم (٣٤) لقربه من الطريق الرئيسي
  - Because it was clean No لا Yes نعم (٣٥) لنظافته
  - Because the rent was just right No لا Yes نعم (٣٦) لان الايجار مناسب
  - Because the size suited you No لا Yes نعم (٣٧) لان حجمه مناسب لك
  - Because it had greater privacy No لا Yes نعم (٣٨) لانه منعزل أكثر
  - h) \_\_\_\_\_
  - i) \_\_\_\_\_
  - j) \_\_\_\_\_

R E N T

الاجار

1. For how long a period have you rented this place? \_\_\_\_\_ ما طول فترة تأجير هذا المكان ؟
2. What is the total rent of this accommodation? \_\_\_\_\_ ما جملة الاجار الذي تدفعه لهذا المسكن ؟
3. What is your family's share for this? \_\_\_\_\_ ما القيمة التي تشارك بها عائلتك في الاجار ؟
4. How many persons share this? \_\_\_\_\_ كم عدد الاشخاص الذين تدفع عنهم هذا الاجار ؟
5. Is the cost of water, electricity included? \_\_\_\_\_ هل اجرة الماء والكهرباء محسوبة في الاجار ؟ Yes نعم No لا
6. If no, what is the amount you are paying for water \_\_\_\_\_ في حالة لا، كم تدفع اجرة الماء ؟
- \_\_\_\_\_ كم تدفع اجرة الكهرباء

DESCRIPTION OF ACCOMMODATION

وصف مكان الاقامة

1. The accommodation is a Room? \_\_\_\_\_ a Hall? \_\_\_\_\_ a Tent? \_\_\_\_\_ a Hotel Room? \_\_\_\_\_  
غرفة \_\_\_\_\_ صالة \_\_\_\_\_ خيمة \_\_\_\_\_ المكان عبارة عن :  
غرفة فندق \_\_\_\_\_  
an Apartment? \_\_\_\_\_ منزل ذو طابقين \_\_\_\_\_  
a semi-detached house? \_\_\_\_\_ a double-storeyed house? \_\_\_\_\_  
فيلا أو منزل ذو طابق واحد \_\_\_\_\_  
an independent bungalow/villa? \_\_\_\_\_
2. The building has how many floors? \_\_\_\_\_ كم طابقا بالمبنى ؟
3. The accommodation is located on which floor? \_\_\_\_\_ في أي طابق يقع مكان الإقامة ؟

- |                                 | Number<br>العدد | Persons<br>Sharing<br>الأفراد<br>المشاركين |  |
|---------------------------------|-----------------|--|--|
| 4. It has how many bedrooms?    | _____           | _____                                      | عدد غرف النوم به ؟                         |
| Sitting rooms?                  | _____           | _____                                      | عدد غرف الجلوس به ؟                        |
| dining rooms?                   | _____           | _____                                      | عدد غرف الطعام به ؟                        |
| sitting and dining rooms.       | _____           | _____                                      | عدد غرف الجلوس والطعام به ؟                |
| attached bathrooms you can use? | _____           | _____                                      | عدد الحمامات التي يمكنك استخدامها _____    |
| other bathrooms you can use?    | _____           | _____                                      | عدد الحمامات الأخرى التي يمكنك استخدامها ؟ |
| kitchens?                       | _____           | _____                                      | عدد المطابخ ؟                              |
| other rooms (describe):         | _____           | _____                                      | عدد الغرف الأخرى ؟ (وضح نوعها)             |

5. How many of the bathrooms which you can use have:

كم حماما من التى يمكنك استخدامها يوجد به :

Tub

مغطس ( بانىو )

Shower

دوش

Wash Basin

مغسلة اليد

W.C. (English)

كرسى مرحاض أوربى

(Arabic)

مرحاض عربى

Bidet

شطاف

6. Which of the following are there in the kitchen?

أى التجهيزات الآتية توجد فى المطبخ ؟

Sink

حوض

Cooker

جهاز طبخ

Fridge

تلاجة

Cupboard

دولاب

7. Does the accommodation have access to the following services within it.

هل يوجد بمكان الإقامة الخدمات الآتية ؟

Electricity

No لا Yes نعم

الكهرباء

Piped Water

No لا Yes نعم

ماء جارى

(for how many hours)

لمدة كم ساعة يوميا

Drainage

No لا Yes نعم

شبكة مجارى

Garbage Disposal

No لا Yes نعم

جمع القمامة

8. How many people share this accommodation?

كم شخصا يشتركون فى مكان الإقامة ؟

9. Do they all belong to your family?

No لا Yes نعم

،،

هل جميعهم من عائلتك ؟

10. If no, how many families?

فى حالة لا، كم عائلة ينتمون اليها ؟

11. What is the size of the

bedrooms?

الطول

length: \_\_\_\_\_

العرض

width: \_\_\_\_\_

ابعاد غرف

النوم

living rooms?

الطول

length: \_\_\_\_\_

العرض

width: \_\_\_\_\_

ابعاد غرف

الجلوس

LOCATION OF ACCOMMODATION

موقع مكان الاقامة

1. Name of area. \_\_\_\_\_ اسم المنطقة
2. Name of street: \_\_\_\_\_ اسم الشارع
3. Number of building: \_\_\_\_\_ رقم المبنى
4. Number of room/apartment: \_\_\_\_\_ رقم الغرفة أو الشقة
5. Name of building: \_\_\_\_\_ اسم المبنى
6. Distance from the Haram: \_\_\_\_\_ المسافة من الحرم  
Main Road \_\_\_\_\_ المسافة من الطريق  
الرئيسي  
Motawwif's Office: \_\_\_\_\_ المسافة من مكتب المطوف
7. How long does it take to travel to the Haram? \_\_\_\_\_ ما هو الوقت الذي تستغرقه للذهاب  
الى الحرم؟
8. How do you normally go there? \_\_\_\_\_ كيف تذهب الى الحرم عادة ؟  
and how often daily \_\_\_\_\_ كم مرة يوميا
9. What is the transport cost (if any) for one way? \_\_\_\_\_ ما هي أجرة الركوب (اذا كنت تركب )  
لاتجاه واحد فقط ؟
10. Accommodation is located on \_\_\_\_\_ مكان الإقامة يقع على :  
طريق رئيسي طريق فرعي زقاق زقاق فرعي زقاق مسدود  
Main road side road lane side lane cul-de-sac
11. Accommodation is easily accessible? \_\_\_\_\_ هل الوصول الى مكان الإقامة سهل ؟  
No لا Yes نعم
12. Accommodation is located on hill side. \_\_\_\_\_ هل مكان الإقامة يقع على منحدر ؟  
No لا Yes نعم
13. If yes, is the gradient \_\_\_\_\_ في حالة نعم هل  
شديد جدا شديد بسيط المنحدر :  
very steep steep gentle
14. Can a vehicle get here \_\_\_\_\_ هل يمكن أن تصل اليه مركبة ؟  
No لا Yes نعم

REMARKS OF OBSERVER

ملاحظات الباحث

1. External condition of building is \_\_\_\_\_ الحالة الخارجية للمبنى  
جيدة جدا جيدة معقولة سيئة سيئة جدا  
Very Good Good Fair Poor Very Poor
2. The surrounding area is \_\_\_\_\_ المنطقة المحيطة  
نظيفة قذرة قذرة جدا  
Clean Dirty Very Dirty

☐ R

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

□ ମାଲ ମାମୁଳା ଲେଖା ଲେଖି । ମାଲ ମାମୁଳା

□ 3 3 1 3 3 3

مكة في يوم الاثنين

\_\_\_\_\_

[illegible]

— A —



بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية

جامعة الملك عبد العزيز

مركز أبحاث الحج

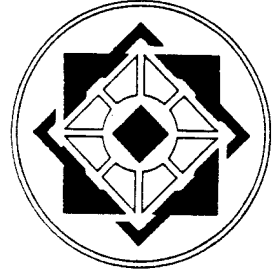
### المسح الإحصائي لمهنة الطواف

المرجو وضع علامة x داخل المربع المجاور للإجابة الصحيحة واكمال بقية المعلومات المطلوبة. وفي حالة تعبئة الاستمارة بواسطة وكيل المطوف أو مدير أعماله يراعى أن تكون جميع المعلومات الشخصية عن المطوف نفسه.

- ١- اسم المطوف: \_\_\_\_\_
- ٢- العمر: \_\_\_\_\_ سنة  
كم سنة قضيتها في مهنة الطواف؟ قضيت \_\_\_\_\_ سنة
- ٣- هل تعمل في مهنة أخرى غير مهنة الطواف؟  
☐ نعم ☐ لا  
إذا كنت تعمل في مهنة أخرى غير مهنة الطواف فهل هي:  
☐ عمل حكومي ☐ عمل تجاري ☐ عمل خاص  
☐ عمل آخر (ماهو؟) \_\_\_\_\_
- ٤- كم عدد شركائك في الطواف؟ \_\_\_\_\_  
كم شريكاً من شركائك عمل معك في الطواف هذا العام؟ \_\_\_\_\_  
هل تفضل الانفصال عن شركائك في الطواف؟ ☐ نعم ☐ لا
- ٥- في أي سنة بدأت العمل في مهنة الطواف؟ بدأت في سنة \_\_\_\_\_  
كيف بدأت مهنة الطواف؟  
☐ ورثت المهنة ☐ بدأت كشريك ☐ بدأت كمساعد مطوف  
إذا كان والدك مطوفاً - كم عاماً قضاها والدك في مهنة الطواف؟ \_\_\_\_\_
- ٦- كم عدد أولادك؟ \_\_\_\_\_ عدد البنين \_\_\_\_\_ عدد البنات \_\_\_\_\_  
كم ولداً من أولادك يساعدك في مهنة الطواف؟ \_\_\_\_\_  
كم ولداً من أولادك لديه الاستعداد للعمل كمطوف في المستقبل؟ \_\_\_\_\_  
هل تنصح أولادك بالعمل في الطواف مستقبلاً؟ ☐ نعم ☐ لا
- ٧- أعلى شهادة دراسية حصلت عليها: \_\_\_\_\_  
ماهي اللغات الأجنبية التي تتحدث بها؟ \_\_\_\_\_  
اللغات هي: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المملكة العربية السعودية  
جامعة الملك عبد العزيز، جدة  
مركز أبحاث الحج



أخي المطوف

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،

يطيب لي ان احييك بعد انتهاء موسم الحج هذا العام اعطاه الله علي المسلمين بالخير والبركة ، ويسرني ان انتهن هذه الفرصة لادعوك للتعاون مع مركز ابحاث الحج بجامعة الملك عبد العزيز وذلك بالمساهمة في الدراسة العلمية التي يجريها المركز هذا العام عن المطوفين ، والخدمات التي يقدمونها لضيوف الرحمن ، والعقبات التي تواجههم في اداء خدماتهم علي الوجه الاكمل . وقد تضمنت هذه الدراسة الشاملة اختيار عينة عشوائية من المطوفين واجراء المقابلات معهم ، ومع الحجاج الذين اقاموا لديهم في منى ومكة المكرمة ، واستكمالا للمعلومات اللازمة للدراسة نأمل منكم تعبئة هذه الاستمارة بكاملها مع مراعاة الدقة قدر الامكان .

وانني اذ اشكركم علي تعاونكم الطيب ومساهمتم القيمة ، فبانني ادعوك للمشاركة معنا في هذه الدراسة بمقترحاتكم وملاحظاتكم التي قد لا تتسع لها هذه الاستمارة ، وذلك اما بارسالها الينا أو بالتفضل بزيارتنا ومناقشتها معنا .

والله أسأل ان يهدينا سبيل الرشاد وان يتقبل منا جهدنا المتواضع في خدمة ضيوف بيته الحرام .

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،

مدير مركز أبحاث الحج

سامي محسن عنقاوي

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية  
جامعة الملك عبدالعزيز  
مركز أبحاث الحج

دراسة خدشات المطوفين ١٤٠١هـ

- (١) اسم المطوف : \_\_\_\_\_
- (٢) العمر : \_\_\_\_\_ سنة
- (٣) كم عدد أولادك؟ عدد البنين \_\_\_\_\_ عدد البنات \_\_\_\_\_
- ماهى أعمار البنين والمراحل التعليمية التى يدرسون فيها؟

العمر بالسنة	المرحلة التعليمية	العمر بالسنة	المرحلة التعليمية
(١) _____	_____	(٥) _____	_____
(٢) _____	_____	(٦) _____	_____
(٣) _____	_____	(٧) _____	_____
(٤) _____	_____	(٨) _____	_____

هل لديك أبناء يعملون ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة نعم ، ما نوع الأعمال التى يعملون فيها ؟ (اذكر العمر وضع ✓ فى المكان المناسب)

عمر الابن	عمل حكومى	عمل تجارى	عمل آخر (ما هو؟)
(١) _____	_____	_____	_____
(٢) _____	_____	_____	_____
(٣) _____	_____	_____	_____
(٤) _____	_____	_____	_____

- (٤) كم ولدا من أولادك يساعدك فى مهنة الطوافة هذا العام ؟ \_\_\_\_\_
- كم ولدا من أولادك لديه الاستعداد للعمل كمطوف فى المستقبل؟ \_\_\_\_\_
- هل تنصح أولادك بالعمل فى الطوافة مستقبلا؟ ☐ نعم ☐ لا
- كم فردا من أقاربك يعمل معك فى الطوافة هذا العام؟ \_\_\_\_\_

(٥) أعلى شهادة دراسية حصلت عليها : \_\_\_\_\_  
اللغات الأجنبية التي تلم بها : (أكتب اسم اللغة وضع علامة ✓ في المكان المناسب)

اسم اللغة	كتابة	قراءة	محادثة	فهم
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____

(٦) الدول الإسلامية التي زرتها خلال السنتين الماضيتين، وكم مرة زرت كل دولة منها ؟

اسم الدولة	عدد مرات زيارتها
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

(٧) كم سنة قضيتها في مهنة الطوافة ؟

هل تعمل في مهنة أخرى غير مهنة الطوافة ؟ ☐ نعم ☐ لا

في حالة نعم - ماهي المهنة (أو الوظيفة) الأخرى؟ \_\_\_\_\_

منذ كم سنة تعمل فيها ؟ \_\_\_\_\_

هل تدير أعمال الطوافة ☐ بنفسك ☐ ينوب عنك مدير أعمال تحت إشرافك ☐ بدون إشرافك

هل يمكنك العمل في الطوافة تحت إدارة شخص أو أشخاص آخرين؟ ☐ نعم ☐ لا

(٨) كم عدد شركائك في الطوافة ؟ \_\_\_\_\_

كم شريكاً من شركائك يعمل معك في الطوافة هذا العام؟ \_\_\_\_\_

هل توجد مشاكل بينك وبين شركائك ؟ ☐ نعم ☐ لا

هل تفضل الانفصال عن شركائك في الطوافة ؟ ☐ نعم ☐ لا

(٩) في أي سنة بدأت العمل في مهنة الطوافة ؟ \_\_\_\_\_

كيف بدأت مهنة الطوافة ؟

☐ ورثت المهنة ☐ بدأت كشريك ☐ بدأت كمساعد مطوف

إذا كان والدك مطوفاً - كم عاماً قضاها والدك في مهنة الطوافة ؟ \_\_\_\_\_

(١٠) كم عدد مساعديك وموظفيك هذا العام حسب جنسياتهم؟

الجنسية	عدد المساعدين والموظفين	نوعية الاعمال التي يقومون بها
السعوديون		
الجنسيات الاخرى		

هل هم يعملون معك أثناء موسم الحج فقط ؟ ☐ نعم ☐ لا

كم من مساعديك وموظفيك يستطيع التحدث مع الحجاج بلغاتهم الوطنية؟  
ما هو اجمالي الرواتب التي دفعتها للمساعدين والموظفين خلال موسم الحج ؟ ريال سعودي .

ما هو الأساس الذي تستخدمه في حساب عدد العمال اللزمين لك بالنسبة لعدد الحجاج؟

(١١) ما هو متوسط عدد الحجاج الرسمي الموزع عليك ؟

كم عدد الحجاج الذين خدمتهم هذا العام ؟

جنسيات وأعداد الحجاج الذين خدمتهم هذا العام :

جنسية الحجاج	عدد الحجاج

هل تفضل خدمة حجاج من جنسية واحدة فقط ؟ ☐ نعم ☐ لا

في حالة نعم ، ما هي هذه الجنسية ؟

(١٢) هل سبق لك أن خدمت عددا أكبر من الحجاج ؟ ☐ نعم ☐ لا

في حالة نعم - في أي سنة خدمت أكبر عدد من الحجاج ؟

وكم كان عددهم في تلك السنة ؟

(١٣) هل خدمت هذا العام حجاجا أكثر أم أقل من العام الماضي ؟

☐ خدمت عددا أكبر هذا العام ☐ خدمت عددا أقل هذا العام  
☐ خدمت نفس العدد من الحجاج

١٤) متى عرفت عدد الحاج الموزعين عليك هذا العام؟ \_\_\_\_\_

١٥) هل توافق على النظام المالي المتبع في توزيع الحاج على المطوفين؟

☐ لا

☐ نعم

في حالة لا - لماذا؟  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ما تقيّمك لخدمات الوكلاء؟

☐ جيدة ☐ متوسطة ☐ رديئة ☐ رديئة جدا

١٦) كم عدد المساكن التي يقيم فيها حاجك في مكة المكرمة؟ \_\_\_\_\_

هل تمتلك جميع هذه المساكن؟

☐ نعم امتلكها ☐ امتلك عدد \_\_\_\_\_ مسكن واستأجرت الباقي

☐ استأجرتها كلها

كم حاجا يقيمون في المساكن التي تمتلكها؟ \_\_\_\_\_

كم حاجا يقيمون في المساكن التي تؤجرها؟ \_\_\_\_\_

في حالة استئجار بعض أو كل المساكن - كم المبلغ الاجمالي للايجار الذي دفعته؟ \_\_\_\_\_

كم المبلغ الاجمالي للايجار الذي دفعته في العام الماضي؟ \_\_\_\_\_

هل ايجارات المساكن هذا العام ☐ أعلى ☐ أقل ☐ نفسها بالمقارنة بالعام الماضي؟

١٧) ما هو عدد الغرف بالتقريب في جميع الاماكن التي يقيم فيها حاجك في مكة

المكرمة؟ \_\_\_\_\_

هل كانت الغرف ☐ أكثر من اللازم ☐ أقل من اللازم

☐ متناسبة مع عدد الحاج

١٨) هل واجهتك مشاكل تتعلق باسكان حاجك في مكة هذا العام؟

☐ لا

☐ نعم

ما أهم المشاكل التي واجهتك في اسكان حاجك هذا العام؟ (مرتبة حسب الأهمية)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

☐ لا

☐ نعم

هل تؤيد إعطاء الحاج حرية السكنى في مكة؟

١٩) كم خيمة استخدمتها في عرفات ؟ \_\_\_\_\_

هل تمتلك الخيام التي استخدمتها في عرفات ؟

☐ جميعها ملك لي ☐ امتلك \_\_\_\_\_ خيمة منها واستأجرت الباقي ☐ استأجرتها كلها

٢٠) كم خيمة استخدمتها في منى ؟ \_\_\_\_\_

هل تمتلك الخيام التي استخدمتها في منى ؟

☐ جميعها ملك لي ☐ امتلك \_\_\_\_\_ خيمة منها واستأجرت الباقي ☐ استأجرتها كلها

٢١) هل الخيام التي استخدمتها في عرفات تنقلها وتستخدمها في منى

☐ نعم انقلها جميعا واستخدامها في منى

☐ استخدم بعضها في منى (كم خيمة ؟ \_\_\_\_\_)

☐ لا استخدمها في منى

٢٢) كم خيمة تمتلكها ؟ \_\_\_\_\_

٢٣) هل الخيام التي أقمتها في عرفات كانت ☐ أكثر من اللازم

☐ أقل من اللازم ☐ متناسبة مع عدد الحجاج

هل الخيام التي أقمتها في منى كانت ☐ أكثر من اللازم

☐ أقل من اللازم ☐ متناسبة مع عدد الحجاج

٢٤) هل أقيمت خيامك في عرفات هذا العام في نفس مكان العام الماضي ؟

☐ نعم ☐ لا

هل المكان الذي خصص لك في منى هذا العام هو نفس مكان العام الماضي ؟

☐ نعم ☐ لا

ما هي مساحة المكان الذي خصص لك في عرفات ؟ \_\_\_\_\_ x \_\_\_\_\_ مترا

هل كان هذا المكان كافيا لجميع حجاجك ؟ ☐ نعم ☐ لا

ما هي مساحة المكان الذي خصص لك في منى ؟ \_\_\_\_\_ x \_\_\_\_\_ مترا

هل كان هذا المكان كافيا لجميع حجاجك ؟ ☐ نعم ☐ لا

في حالة لا، هل استأجرت مكانا آخر في منى ليقوم فيه بعض حجاجك ؟

☐ نعم ☐ لا

في حالة نعم، كم عدد الحجاج الذين أقاموا في هذا المكان المؤجر ؟ \_\_\_\_\_

(٢٥) فى أى يوم بدأت فى إقامة خيامك فى عرفات هذا العام؟ يوم \_\_\_\_\_ شهر \_\_\_\_\_

فى أى يوم بدأت فى إقامة خيامك فى منى هذا العام؟ يوم \_\_\_\_\_ شهر \_\_\_\_\_

(٢٦) هل واجهتك مشاكل تتعلق بإقامة حجاجك هذا العام ؟

فى عرفات ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى منى ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة نعم - هل هذه المشاكل أسوأ من العام الماضى :

فى عرفات ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى منى ؟ ☐ نعم ☐ لا

ما أهم المشاكل التى واجهتك هذا العام فى إقامة حجاجك ؟ (مرتبة حسب الأهمية)

فى عرفات ؟ \_\_\_\_\_

فى منى ؟ \_\_\_\_\_

(٢٧) هل قدمت أغذية لحجاجك فى مكة ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة نعم - ماهى الوجبات ؟ ☐ الفطور ☐ الغذاء ☐ العشاء

هل قدمت الأغذية لحجاجك ☐ يوم وصولهم فقط ☐ لمدة محدودة ☐ طول فترة إقامتهم؟

كم نسبة الحاج الذين قدمت لهم الطعام؟ حوالى \_\_\_\_\_

هل كانت وجبة ☐ الفطور ☐ الغذاء ☐ العشاء مطبوخة ؟

هل قدمت أغذية لحجاجك فى عرفات ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة نعم - ماهى الوجبات؟ ☐ الفطور ☐ الغذاء

كم نسبة الحاج الذين قدمت لهم الطعام؟ حوالى \_\_\_\_\_

هل كانت وجبة ☐ الفطور ☐ الغذاء ☐ مطبوخة ؟

هل قدمت أغذية لحجاجك فى منى ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة نعم - ماهى الوجبات ؟ ☐ الفطور ☐ الغذاء ☐ العشاء

كم نسبة الحاج الذين قدمت لهم الطعام ؟ حوالى \_\_\_\_\_

هل كانت وجبة ☐ الفطور ☐ الغذاء ☐ العشاء مطبوخة ؟



(٢٨) ماهي وسائل نقل الحجاج التي تستخدمها ؟

وسيلة النقل	العدد الذي تمتلكه	العدد الذي توجد
سيارات صغيرة (٥ مقاعد)		
سيارات متوسطة (٦-٨ مقاعد)		
سيارات كبيرة (٩ فأكثر)		
حافلات صغيرة (عدد الركاب ---)		
حافلات كبيرة (عدد الركاب ---)		

(٢٩) هل كنت تعرف موعد وصول الحجاج الموزعين عليك؟ ☐ نعم ☐ لا

في حال نعم ، كيف عرفت ؟

ومتى عرفت ؟

متى بدأ وصول حجاجك؟ (التاريخ) :

متى وصل ٥٠٪ من حجاجك؟ (التاريخ) :

متى وصل جميع حجاجك؟ (التاريخ) :

هل وملك جميع الحجاج الموزعين عليك ؟ ☐ نعم ☐ لا

في حالة لا - لماذا ؟

(٣٠) هل واجهتك مشاكل في نقل حجاجك ☐ في قدومهم الى مكة

☐ من مكة الى منى

☐ من مكة الى عرفات

☐ من مزدلفة الى منى

هل كانت المشاكل بسبب ☐ عدم علمك بموعد وصول الحجاج مسبقا

☐ تأخر وصول الحجاج عن المواعيد المحددة

☐ عدم انتظام وسائل نقل الحجاج أو تطلبها

هل المشاكل التي واجهتها في نقل الحجاج هذا العام أسوأ من العام الماضي ؟

☐ نعم ☐ لا

ما أهم المشاكل التي واجهتك هذا العام في نقل الحجاج؟ (مرتبة حسب الأهمية)

---

---

(٢١) هل واجهتك مشاكل في تزويد الحجاج بالمياه

في مكة ؟ ☐ نعم ☐ لا

في عرفات ؟ ☐ نعم ☐ لا

في منى ؟ ☐ نعم ☐ لا

هل المشاكل التي واجهتها في توفير المياه هذا العام أسوأ من العام الماضي

في مكة ؟ ☐ نعم ☐ لا

في عرفات ؟ ☐ نعم ☐ لا

في منى ؟ ☐ نعم ☐ لا

(٢٢) هل ساعدت الحجاج في أداء التضحية ؟ ☐ نعم ☐ لا

كم نسبة الحجاج الذين ساعدتهم؟ \_\_\_\_\_

ما نوع المساعدة التي قدمتها؟ \_\_\_\_\_

---

(٢٣) هل كنت تخطط الحجاج من جنسيات مختلفة مع بعضهم

في مكة ؟ ☐ نعم ☐ لا

في عرفات ؟ ☐ نعم ☐ لا

في منى ؟ ☐ نعم ☐ لا

في حالة نعم ، هل تعتقد أن الحجاج يفضلون ذلك؟ ☐ نعم ☐ لا

(٢٤) هل كانت عندك فرصة لتكوين علاقة شخصية مع الحجاج؟ ☐ نعم ☐ لا

في حالة نعم - كم نسبة الحجاج الذين كونت معهم علاقة شخصية؟ \_\_\_\_\_

هل قُدمت إرشادات أو نصائح دينية للحجاج؟ ☐ نعم ☐ لا

جيد	متوسط	سوء	سوء جدا	
_____	_____	_____	_____	ما رأيك في سلوك الحجاج
_____	_____	_____	_____	مستواهم الثقافي
_____	_____	_____	_____	المأمومين بالمناسبات
_____	_____	_____	_____	محافظة على النظام
_____	_____	_____	_____	التزامهم بالنظام
_____	_____	_____	_____	رغبتهم في التعرف بسلك
_____	_____	_____	_____	رغبتهم في التعارف بينهم

٢٥ هل لديك فكرة واضحة عن مؤسسات الطوافة ؟ ☐ نعم ☐ لا

في حالة نعم ، ما هي مميزاتك في هذه المؤسسات ؟

---



---

٢٦ هل تعتقد أن دخلك من الطوافة يعوض الجهد الذي تبذله فيها ؟ ☐ نعم ☐ لا

٢٧ هل تعتقد أن ☐ جميع المظوفين يقدمون الخدمات للحجاج على مستوى جيد ،

☐ بعض المظوفين لا يقدمون الخدمات حسب تقاليد وأصول مهنة الطوافة ،

إذا كنت تعتقد أن بعض المظوفين يقدمون خدمات رديئة - فمن أي زاوية تعتقد أنها رديئة .

---



---

هل تعتقد أن مهنة الطوافة كانت في الماضي أفضل منها في الحاضر ؟ ☐ نعم ☐ لا

---



---

٢٨ ما هو التغيير الذي أدخلته في عملك بالطوافة ؟

---



---

هل تعتقد أن تجميع الامكانيات المتوفرة لدى مجموعة من المظوفين يحسن مستواهم

خدماتهم للحجاج ؟ ☐ نعم ☐ لا

(٣٩) من وجهة نظرك :

- \_\_\_\_\_ ماهو رأى أغلب الحجاج فى المطوفين ؟
- \_\_\_\_\_ ماهو رأى المسؤولين فى المطوفين ؟
- \_\_\_\_\_ ماهو رأى المجتمع فى المطوفين ؟
- \_\_\_\_\_ ماهو رأى كمطوف فى ربيعة المطوفين ؟

(٤٠) ماهى أحسن الخدمات التى قدمت لها هذا العام ؟

- ☐ الإقامة فى مكة ☐ الإقامة فى عرفات ☐ الإقامة فى منى
- ☐ النقل ☐ المياه ☐ التغذية

(٤١) ماهى المشاكل التى من الصعب التغلب عليها أثناء موسم الحج ؟

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ماهى المشاكل التى كان من الصعب التغلب عليها قبل موسم الحج ؟

\_\_\_\_\_

(٤٢) هل لديك مقترحات لتحسين الوضع فى مجال الطوافة ؟ ☐ نعم ☐ لا

فى حالة نعم ، ماهى ؟

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(٤٣) هل لديك أية ملاحظات أو آراء أو مقترحات أو مشاكل لم تذكرها فى اجاباتك

\_\_\_\_\_ السابقة ؟ ( ماهى ؟ )

\_\_\_\_\_